

Oggi, oltre alle competenze tecniche specifiche della propria professione, gli operatori devono acquisire regole, competenze, e strategie comportamentali che possano facilitare il rapporto con l'utenza, innalzandone il livello di soddisfazione della prestazione.

Spesso il modo di porsi e di comunicare con il paziente, con i familiari ma anche con i colleghi gioca un ruolo fondamentale nella buona riuscita dell'assistenza che si riflette sulla soddisfazione dell'utenza e sulla qualità del servizio erogato.

Saper comunicare rappresenta una priorità per garantire una relazione di aiuto che supporti il percorso di assistenza e di cura soprattutto per le professioni che in prima linea si trovano a dover affrontare quotidianamente situazioni di forte disagio e/o stress psicologico.

## Programma

Ore 08.30 Registrazione dei partecipanti

Docente: *Ivano Giovanni Boscardini*

### **Ore 09.00 Costruire e mantenere la relazione**

- Le regole dell'interazione
- La pratica dell'assertività e la gestione dell'aggressività
- L'ascolto attivo: dare e ricevere feedback
- Stabilire il rapporto empatico

*Ore 11.00 - 11.15 Coffee Break*

### **Ore 11.15 Le dinamiche emotive**

- Comunicare con le emozioni
- I giochi psicologici: e se non voglio giocare?
- Come risolvere i problemi: la comunicazione autentica

### **Ore 12.15 Il gruppo di lavoro**

- I fattori chiave in un gruppo di lavoro
- Dal gruppo di lavoro all'equipe multidisciplinare: costruire collaborazione e fiducia

**Ore 13.15** Chiusura del Corso e compilazione della scheda ECM di valutazione dell'apprendimento

## Responsabile scientifico e Docente

**Ivano Giovanni Boscardini**

Docente CREMS – LIUC Università Cattaneo, Castellanza (VA)

### ECM 1994-244728

Il Corso è inserito nel Programma di Educazione Continua in Medicina per

**25 PARTECIPANTI.** Professioni accreditate: **MEDICI CHIRURGHI, INFERMIERI.**

*Discipline mediche accreditate: Medicina e chirurgia di accettazione e d'urgenza, Medicina interna, Anestesia e rianimazione, Cardiologia, Chirurgia generale, Geriatria, Gastroenterologia.*

**Ore formazione 4 (di cui 1 interattiva)**

**Crediti formativi 5,5**

**Obiettivo formativo 7 (area obiettivi formativi di processo)**

## INFORMAZIONI GENERALI DEL CORSO 3

### Segreteria Organizzativa e Provider ECM



**md studio congressi snc**

Via Roma, 8 – 33100 UDINE - Tel.: 0432 227673 - Fax: 0432 507533 - e-mail: [info@mdstudiocongressi.com](mailto:info@mdstudiocongressi.com). Il programma e la scheda di iscrizione sono reperibili sul sito web [www.mdstudiocongressi.com](http://www.mdstudiocongressi.com) e sui siti Regionali SIMEU

### QUOTE DI ISCRIZIONE CORSO 3 (IVA esente ai sensi dell'art. 10, c.1, n.20, DPR 633/72)

CORSO PRECONGRESSUALE 2	Soci SIMEU	NON Soci SIMEU
INFERMIERI	Euro 95,00	Euro 125,00
MEDICI	Euro 115,00	Euro 145,00

Le quote d'iscrizione al Corso includono: partecipazione al Corso, accreditamento ECM, attestato di partecipazione, coffee break, kit congressuale.

Le quote d'iscrizione al Corso NON includono: quanto non indicato alla voce "le quote includono".

### Sede del Corso C3

AUDITORIUM SKYLEVEL

Via Alpe Adria, 6

33010 TAVAGNACCO (UD)